



B T S

NEGOCIATION ET DIGITALISATION DE LA RELATION CLIENT

Le technicien supérieur NDRC est un commercial généraliste, capable d'exercer dans tous les secteurs d'activités et dans tout type d'organisation, avec tout type de clientèle, quelle que soit la forme de la relation client (en présentiel, à distance, e-relation). Il doit développer, accompagner les différents types de clients afin d'optimiser la valeur client.

Pour cela, il accompagne le client tout au long du processus commercial et intervient sur l'ensemble des activités avant, pendant et après l'achat : conseils, prospection, animation, devis, visites, négociation-vente/achat, suivi après-vente/achat.

Son activité s'inscrit dans une maîtrise des nouvelles technologies et une dématérialisation des échanges commerciaux.

Disciplines professionnelles

- Relation client et négociation-vente
- Relation client à distance et digitalisation
- Relation client et animation de réseaux
- Ateliers de professionnalisation et
- Culture Économique, Juridique et Managériale Appliquée

Disciplines générales

- Culture Économique, Juridique et Managériale
- Culture générale et expression
- LVA, anglais

Débouchés professionnels

La formation permet de postuler dans des emplois de commerciaux dans trois domaines de l'entreprise :

- **Le soutien de l'activité commerciale** (prospecteur, animateur de réseau, animateur de site d'e-commerce,...) ;
- **La relation client en tant que vendeur** (commercial, chargé de clientèle, animateur de réseau, animateur de site d'e-commerce, ...)
- **Le management des équipes commerciales** (chef des ventes, assistant manager, responsable des ventes, community manager, ...)

Poursuite d'études

De nombreuses licence-pro sont proposées au titulaire du BTS NDRC dans les domaines du commerce, du marketing et des ressources humaines.

enseignements

débouchés

La durée totale du stage est de 16 semaines réparties sur les 2 années. Il est obligatoire et doit être effectué dans des entreprises artisanales, commerciales ou industrielles proposant des prestations de biens ou de services à une clientèle de particuliers ou de professionnels.

Ce stage doit vous permettre d'acquérir et/ou d'approfondir des compétences professionnelles en situation réelle.

stages

Modalités de recrutement

Procédure informatique « Parcoursup »

Pour tous les bacheliers généraux, technologiques et professionnels du champ tertiaire

LYCEE ALEXANDRE RIBOT

42 RUE GAMBETTA 62500 SAINT OMER

Tel : 03 21 88 30 60

www.alexandre-ribot.fr



Région académique
HAUTS-DE-FRANCE



Le lycée RIBOT....

Il est implanté sur 2 sites, GAMBETTA et SAINT BERTIN. Situé en centre-ville, à proximité de la gare SNCF, il est facilement accessible.

Le Lycée Ribot est porteur des valeurs du service public d'éducation : respect des autres, des différences et esprit de tolérance mais aussi accueil de chaque élève avec ses potentialités, souci de son bien-être, accompagnement dans la construction progressive et continue de son projet, participation enfin au développement d'un engagement citoyen responsable.

L'identité du Lycée Ribot se construit grâce à des atouts qui assurent une prise en charge globale de tous les étudiants :

- **Des équipes pédagogiques et éducatives motivées et mobilisées** autour du progrès et de la réussite de chaque étudiant, de la construction de son projet de formation et d'orientation.
- **Un accueil de qualité** des étudiants grâce à une restauration à l'écoute des besoins des élèves, un internat et un espace réservé aux étudiants
- **Des partenariats professionnels** favorisant la recherche de stage et l'accomplissement de la formation professionnelle.
- **Des conditions de travail** optimales, **des outils informatiques** de qualité et **des logiciels spécialisés** pour toutes les formations.

Le lycée s'engage à respecter et à observer les principes fondamentaux de la mobilité Erasmus



Horaires hebdomadaires d'enseignement

<i>SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE</i>	1 ^{ère} année	2 ^{nde} année
Enseignement général		
• Culture générale et expression	1 + (2)	1 + (2)
• Culture économique, juridique et managériale (CEJM)	4	4
Enseignement professionnel		
• Relation client et négociation-vente	4 + (2)	4 + (2)
• Relation client à distance et digitalisation	3 + (2)	2 + (2)
• Relation client et animation de réseaux	3 + (1)	3 + (1)
• Ateliers de professionnalisation	(4)	(4)
• CEJM appliquée	(1)	(1)
Langues vivantes étrangères		
• Langue vivante A anglais	2 + (1)	2 + (1)
TOTAL	17+(13)	17+(13)

Nos autres formations Bac + 2

- **GESTION DE LA PME**
- **SUPPORT A L'ACTION MANAGERIALE**
- **COMPTABILITÉ GESTION**

